

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh birokrat atau pemerintah yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan baik pemerintahan daerah maupun pemerintahan pusat. Pelayanan yang diberikan bisa berupa pelayanan barang, jasa maupun pelayanan pemberian informasi yang dibutuhkan oleh para pengguna layanan. Para pengguna layanan tersebut adalah masyarakat. Masyarakat merasakan langsung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh para birokrat kepada masyarakat itu sendiri dan dewasa ini masyarakat semakin terbuka dalam pemberian kritik bagi pelayanan publik, oleh karena itu instansi pemerintahan sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pemerintahan untuk mencapai tujuan.

Penyelenggaraan pemerintah yang baik, adalah pemerintah yang dekat dengan masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya itu sendiri. Dampak pelayanan publik yang buruk sangat dirasakan oleh warga atau masyarakat luas dan menimbulkan ketidakpuasan dan bahkan dapat menimbulkan ketidakpercayaan terhadap kinerja pelayanan publik oleh pemerintah. Kinerja dari pemerintahan yang buruk dapat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain: ketidakpedulian pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat, rendahnya komitmen aparatur pemerintahan terhadap

keberhasilan dalam upaya mencapai tujuan, yaitu meningkatkan pelayanan publik untuk menyejahterakan warga atau masyarakat.

Perubahan yang signifikan pada pelayanan publik dengan sendirinya akan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat dan berpengaruh terhadap meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Terselenggaranya pelayanan publik yang baik menunjukkan indikasi membaiknya kinerja pemerintahan, dan disisi lain menunjukkan adanya perubahan sikap mental dan perilaku aparat pemerintahan menjadi lebih baik. Meningkatnya kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kepedulian dan komitmen pemimpin dan aparatur penyelenggara pemerintahan untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik.

Tidak kalah pentingnya, pelayanan publik yang baik akan berpengaruh dalam menurunkan atau mempersempit terjadinya pungli (pungutan liar) yang dewasa ini telah merebak disemua lini ranah pelayanan publik, serta menghilangkan diskriminasi pelayanan publik. Dalam konteks pembangunan dan kesejahteraan masyarakat, perbaikan atau peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah pada jalur yang benar, memiliki nilai strategis dan bermanfaat bagi peningkatan dan pengembangan investasi dan pembangunan yang dilakukan oleh masyarakat luas. Pada dasarnya memang setiap manusia pasti membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. terutama masyarakat sebagai pengguna layanan dari para birokrat. Masyarakat setiap waktu akan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat meskipun tuntutan itu sering tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.

Setiap tahunnya banyak sekali Dinas Tata Ruang Kota Bekasi menerbitkan surat izin mendirikan bangunan pada tahun 2014 data yang telah terbit sekitar 540 surat, pada tahun 2015 data yang telah terbit sekitar 650 surat, pada tahun 2016 data yang telah terbit sekitar 632 surat, pada tahun 2017 data yang telah terbit sekitar 720 surat dan pada tahun 2018 data yang telah terbit sekitar 653 surat. Berikut ini data sebagian pemohon yang sudah terbit pada bulan November tahun 2018 :

**Tabel 1.1.**

**Data Pemohon Yang Telah Terbit Bulan November 2018**

No	Nama Pemohon	Alamat Pemohon	Rekomendasi	Lokasi Bangunan	Keterangan
1	PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk	Telkom Landmark Tower Jl. Gatot Subroto Kav. 52 LT. 30 Jakarta Selatan	640/ 531/ Rekom. IMB/ Distaru. taru 1- Nov-18	Jl. Jatimakmur RT. 005 Kel. Jatimakmur Kec. Pondok Gede-Kota Bekasi	Kantor & Gudang Peralatan
2	Moch. Muhtar Muthi	Dusun Losari Rowo RT. 001 RW 003 Kel/ Kec. Ploso-kab Jombang	640/ 534/ Rekom. IMB/ Distaru. Taru 1-Nov-18	Jl. Rambutan Raya RT.003 RW. 001 Kel. Jatimekar Kec. Jatiasih-Kota Bekasi	Kantor

3	Hj. Dyah Budi Hastuti	Jatibening Estate B. 7 No. 3 RT 003 RW 013 Kel. Bekasi	640/ 535/ Rekom. IMB/ Distaru. Taru 1-Nov-18	Jl. Dr. Ratna RT001 RW 001 Kel Jatibening Kec. Pondok Gede	Toko Modern
4	Andik Dwi Susanto	Jl. Pagelaran No. 1 B RT 007 RW 003 Kel Lubang Buaya	640/ 536/ Rekom. IMB/ Distaru.taru 1-Nov- 18	Jl. Bengkok III RT 001 RW 002 Kel. Jatikramat Kec. Jatiasih-Kota Bekasi	Rukan
5	H. Dinar	Jl. Teuku Umar KP. Rawapanjangan RT. 004 RW. 001 Kel. Sepanjang Jaya Kec. Rawakota Bekasi	640/ 541/ Rekom. IMB/ Distaru.taru 8-Nov-18	Jl. Teuku Umar RT 004 RW 001 Kel. Sepanjang Jaya Kec. Rawalumbu-Kota Bekasi	Toko Besi

(Sumber: Tata Ruang Kota Bekasi, 2018)

Namun dalam kenyataannya bahkan banyak para birokrat yang mengutamakan kepentingan pribadinya hanya karena pengguna layanan orang kaya maka ia dilayani dengan baik, atau pengguna layanan tersebut orang penting maka ia sudah pasti akan mendapat pelayanan yang memuaskan. Padahal pelayanan seperti itu menerapkan sistem antri namun tidak berlaku padahal hal-hal di atas tersebut. Perbedaan pelayanan memang sudah sering terjadi, dan bahkan hal tersebut bukan hal yang aneh. Pelayanan publik selama ini masih menampilkan ciri-ciri yakni berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. Karena

itu sebelum masyarakat akan menikmati pelayanan dari birokrat kesan pertama masyarakat kepada para birokrat yang akan muncul adalah kesan jelek tersebut.

Termasuk pelayanan di Dinas Tata Ruang Kota Bekasi dalam melayani penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pelayanan yang diberikan sama dengan kesan yang dipikirkan oleh masyarakat sebelum meminta pelayanan. Pelayanan disana masih menampilkan ciri-ciri pelayanan yang berbelit-belit, lambat, respon dari pelayan publik yang kurang baik dan melalahkan. Bahkan banyak dari pengguna pelayanan yang mengeluhkan bahwa adanya kejadian di lempar dari pejabat satu ke pejabat yang lainnya tanpa mendapatkan informasi yang diinginkan, bahkan sering terjadinya pengisian formulir yang panjang secara berulang-ulang dan formulir tersebut di kembalikan lagi hanya karena pengguna layanan tersebut kurang menambahkan informasi yang bahkan informasi tersebut adalah hal yang sepele.

Nampak sangat jelas bahwa pelayanan publik masih belum mampu memberikan pelayanan yang optimal. Pelayanan yang diberikan masih sangat kurang dari kata maksimal. Dinas Tata Ruang Kota Bekasi sebagai wadah untuk pelayanan publik yang melayani penerbitan surat izin mendirikan bangunan atau IMB dari masalah-masalah yang dipaparkan diatas penulis ingin melihat apakah pelayanan terkait penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Tata Ruang Kota Bekasi sudah lebih baik atau belum.

Pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam penerbitan surat izin mendirikan bangunan masih berbelit-belit, terutama dalam penjelasan persyaratan

yang harus dipenuhi oleh pengguna layanan, dan bahkan masalah itupun terdapat dalam sebuah berita <http://www.LamanBerita.com> tanggal 09 September 2016 Berbelit-belit, pengurusan IMB di Bekasi.

Tak hanya kasus pelayanan yang berbelit-belit, namun terdapat banyak kasus dalam kepengurusan penerbitan IMB di Kota Bekasi. Bahkan Bupati Bekasi pun dapat disuap agar memudahkan dalam proses pembuatan bangunan, seperti dalam berita kasus dalam sumber <http://www.tribunnews.com> pada hari Rabu tanggal 17 Oktober 2018. Yang terdapat dalam lampiran yang terlampir di dalam penelitian ini.

Banyaknya kasus pungli, suap, permasalahan perizinan yang berbelit-belit, dan kasus-kasus yang lainnya dalam kepengurusan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) membuat peneliti tertarik untuk mengambil permasalahan tersebut untuk dijadikan topik dalam penelitian.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan tersebut penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Tata Ruang Kota Bekasi Tahun 2018 ”**.

## **B. Fokus Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka fokus penelitian berkenaan dengan Pelayanan Publik dalam Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Tata Ruang Kota Bekasi Tahun 2018.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dengan latar belakang permasalahan diatas, maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik dalam penerbitan izin mendirikan bangunan di Dinas Tata Ruang Kota Bekasi ?
2. Adakah faktor pendorong dan penghambat dalam penerbitan izin mendirikan bangunan di Dinas Tata Ruang Kota Bekasi ?

### **D. Maksud Dan Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui pelayanan publik dalam penerbitan izin mendirikan bangunan di Dinas Tata Ruang Kota Bekasi Tahun 2018.
2. Untuk mengetahui faktor pendorong dan penghambat dalam penerbitan izin mendirikan bangunan di Dinas Tata Ruang Kota Bekasi Tahun 2018.

### **E. Manfaat Penelitian**

Diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk Dinas Tata Ruang Kota Bekasi dalam pelayanannya khususnya pelayanan dalam penebitan izin mendirikan bangunan bagi masyarakat Kota Bekasi.

## 2. Manfaat Penelitian

### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk penulis itu sendiri dalam upaya mengembangkan kemampuan dan menambah wawasan ilmu pengetahuan bagi penulis.

### b. Bagi Instansi

Sebagai bahan masukan untuk instansi khususnya Dinas Tata Ruang Kota Bekasi untuk meningkatkan pelayanan publik dalam penerbitan izin mendirikan bangunan di Kota Bekasi

### c. Bagi Universitas

Diharapkan penelitian ini dapat berguna dan dapat menambah bahan referensi di bidang ilmiah serta menjadi bahan masukan bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang.

## F. Kerangka pemikiran

Moenir (2006: 26-27) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah kepada masyarakat meliputi banyak hal yang menyangkut semua kebutuhan masyarakat. Pendapat lain tentang pelayanan di ungkapkan oleh Fritzsimmmons (2011: 4) dalam Deddy, hendrikus



dan Afandi (2016: 35) "*A Service is a time-perishable, intangible experience performed for a customer acting in the role of co-producer*". Gagasan tersebut jika diinterpretasikan berarti bahwa pelayanan bersifat tidak nyata dan tidak tahan lama. Pelayanan adalah proses yang diciptakan dan digunakan secara atau hampir simultan oleh penyelenggara layanan. Karena pelanggan tidak dapat menyimpan jasa tersebut setelah dihasilkan tapi efeknya dapat disimpan terus oleh pelanggan.

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) dalam Dwiyanto (2012: 53) mengemukakan bahwa pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui berbagai indikator yang sifatnya fisik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui aspek fisik pelayanan yang diberikan, seperti tersedianya gedung pelayanan yang representatif, fasilitas pelayanan berupa televisi, ruang tunggu yang nyaman, peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih, misalnya computer, penampilan aparat yang menarik dimata pengguna jasa, seperti seragam dan aksesoris, serta berbagai fasilitas kantor pelayanan yang memudahkan akses pelayanan bagi masyarakat.

Dalam Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sementara itu menurut Ketetapan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan

kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Menurut Kep. MENPAN No. 63 Tahun 2003 standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan, yaitu meliputi prosedur pelayanan; waktu penyelesaian; biaya pelayanan; produk pelayanan; sarana dan prasarana; kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Dari beberapa pengertian mengenai pelayanan publik diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan atau segala jenis kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam upaya mensejahterakan masyarakat itu sendiri. Pelayanan yang dilaksanakan di Dinas Tata Ruang kota Bekasi adalah mengenai penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB). Sebagai instansi yang memiliki tujuan melayani masyarakat sudah seharusnya memiliki standar pelayanan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur. Penerbitan izin mendirikan bangunan di kota Bekasi itu sendiri masih menampilkan ciri ciri yang buruk di mata masyarakat.

Dampak pelayanan publik yang buruk sangat dirasakan oleh warga atau masyarakat luas dan menimbulkan ketidakpuasan dan bahkan dapat menimbulkan ketidakpercayaan terhadap kinerja pelayanan publik oleh pemerintah. Kinerja dari pemerintahan yang buruk dapat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain : ketidakpedulian pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat, rendahnya komitmen aparatur pemerintahan terhadap keberhasilan dalam upaya mencapai tujuan, yaitu meningkatkan pelayanan publik untuk menyejahterakan warga atau masyarakat.

Peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat khususnya di dinas tata ruang kota Bekasi perihal penerbitan surat izin mendirikan bangunan (IMB) dapat mengubah pola pikir masyarakat mengenai pelayanan publik. Jika sebelumnya dalam hal pemberian izin pemerintah cenderung lambat dan berbelit belit maka peningkatan yang harus terjadi adalah pelayanan yang sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. Perubahan yang signifikan dari pelayanan publik dengan sendirinya akan dirasakan oleh masyarakat dan mengubah pola pikir masyarakat tentang pelayanan publik dan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Pada prinsipnya pelayanan publik senantiasa harus selalu ditingkatkan kinerjanya sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna jasa. Akan tetapi kenyataannya untuk mengadakan perbaikan terhadap kinerja pelayanan publik bukan lah sesuatu yang mudah. Banyak nya jenis pelayanan publik di negeri ini dengan macam-macam persoalan dan penyebab yang sangat bervariasi antara satu dengan yang lainnya, sehingga perlu dicari suatu metode yang mampu menjawab

persoalan tadi untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik di negeri ini terutama pelayanan publik di Dinas Tata Ruang Kota Bekasi yang menangani masalah pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan (IMB). Semua jenis pelayanan di negeri ini harus ditingkatkan agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat itu sendiri.

Selanjutnya Fitzsimmons, Zeithaml, dan Bitner yang dikutip oleh Tjiptono dalam Mulyadi (2016: 192), ada 5 indikator mengenai pelayanan publik, yaitu :

*Reliability* (keandalan) yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar, yang kedua *tangibles* (bukti langsung) yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya, yang ketiga *responsiveness* (daya tanggap) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat, yang keempat *assurance* (jaminan) yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan yang terakhir *emphaty* (empati) yang ditandai dengan tingkat kemampuan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik (umum). Menurut Pamudji (1994: 21-22), jasa pelayanan pemerintah yaitu berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa- jasa.

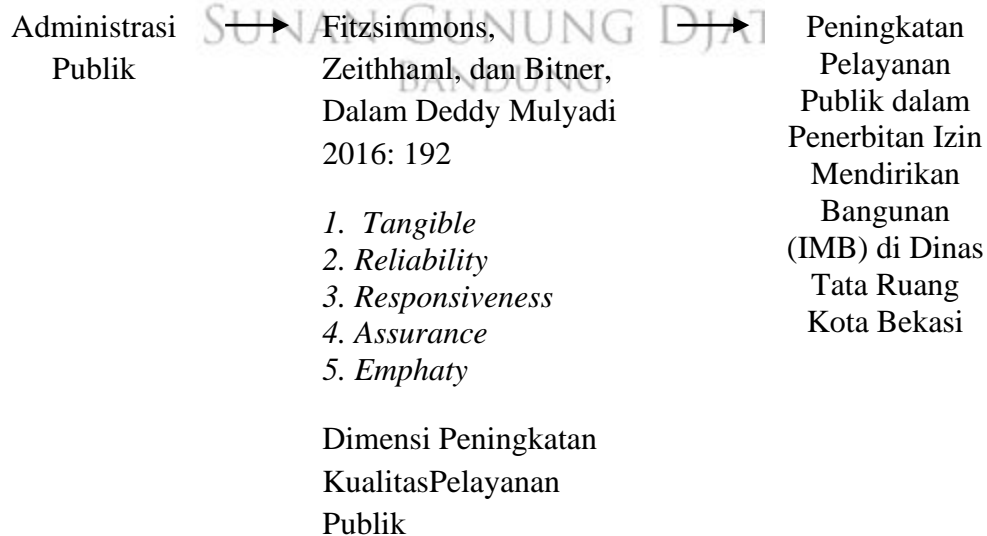
Pelayanan publik menjadi tolak ukur dari pada kinerja pemerintahan yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung melihat dan menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat, karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang

atau masyarakat dan dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintahan dimata warga masyarakatnya.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan penjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan komporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara, masyarakat dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan persetujuan bersama Dewan Perwakilan rakyat Indonesia dan Presiden Republik Indonesia, maka pada tanggal 18 juli 2009 Indonesia mensahkan Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

### Gambar 1.1

#### Kerangka Pemikiran



### G. Proposisi

Proposisi adalah suatu pernyataan realitas. Oleh karena mengenai hal ikhwal realitas dan bukan mengenai nilai atau pendapat. Proposisi adalah istilah yang digunakan untuk kalimat pernyataan yang memiliki arti penuh dan utuh. Hal ini berarti suatu kalimat harus dapat dipercaya, disaksikan, disangkal atau dibuktikan benar tidaknya. Singkatnya, proposisi adalah pernyataan mengenai hal-hal yang dapat dinilai atau diuji benar atau salah.

1. Pelayanan publik dalam penerbitan izin mendirikan bangunan akan meningkat jika sesuai dengan *Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty*.
2. Pelayanan Publik akan terhambat apabila tidak sesuai dengan *Tangible, Reability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty*.